

**Analisis Pengembangan *E-Government* di Kota Semarang
(Studi Website Resmi Kota Semarang)**

Oleh :

Alfian Adi Prasetyo, Herbasuki Nurcahyanto, Rihandoyo

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The development of e-government in Semarang is one of the programs implemented by the government of Semarang to ease the service towards substantial stakeholders, such as the public society and private sectors by using information technology advances. Result of observations and interviews with several informants indicate . The development of e-government in the city of Semarang is inhibited by a variety of factors such as lack of available resources, infrastructure, and government commitment.

Keyword : *E-government, Analysis Of Development*

ABSTRAKSI

Pengembangan *e-government* di Kota Semarang adalah salah satu program yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Semarang untuk lebih memudahkan pelayanan terhadap *stakeholder* yang berkepentingan seperti masyarakat dan pihak swasta menggunakan kemajuan teknologi informasi. Hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa Pengembangan *e-government* di Kota Semarang dihambat oleh berbagai faktor seperti kurangnya sumber daya yang dimiliki, Infrastruktur, dan komitmen pemerintah.

Kata Kunci: *E-government, Analisis Pengembangan*

BAB I PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Kota Semarang telah menjadikan e-government menjadi salah satu prioritas yang harus dikembangkan untuk menunjang kegiatan pemerintahan Kota Semarang. Dapat dilihat dari salah satu misi Pemerintah Kota Semarang yaitu Pengembangan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip good governance yang didukung penerapan e-government menuju e-city. Menunjukkan bahwa Kota Semarang ingin menjadikan e-government sebagai salah satu penunjang utama dalam kegiatan pemerintahannya. Salah satu yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam hal *e-government* adalah pembuatan website pemerintah Kota Semarang dengan alamat www.semarangkota.go.id. Website yang dimiliki pemerintah Kota Semarang berguna untuk memberikan informasi dan lebih mendekatkan diri kepada stakeholder yang berkepentingan seperti masyarakat serta pihak swasta.

Namun didalam perkembangan nya, e-government di Kota Semarang yang telah dimulai dari tahun 2001 masih memiliki banyak kendala yang dihadapi oleh pemerintah Kota Semarang dalam

mengelola website www.semarangkota.go.id. Salah satu contoh kendala yang dihadapi adalah beberapa aplikasi yang ada di dalam website Kota Semarang masih belum bisa berjalan dengan baik. Salah satu masalah ada didalam aplikasi Profil Usaha Anda dimana banyak konten usaha yang tidak dapat diakses. Halaman Profil Usaha Anda diperuntukkan bagi warga Kota Semarang yang mempunyai bidang usaha, baik itu home industri, pengusaha, bidang jasa dll. Bertujuan untuk mempublikasikan profil usaha di media elektronik supaya bisa di akses oleh segenap orang di penjuru dunia. Tetapi dalam perjalanannya banyak profil usaha yang tidak dapat dibuka maupun diakses oleh khalayak ramai.

Dalam Aspek *Government to Citizen* juga masih memiliki kendala yang berarti, Salah satu tujuan dibangun website adalah memperbaiki komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Tetapi Didalam kesehariannya Halaman *livechat* yang seharusnya digunakan masyarakat untuk melakukan komunikasi atau bertanya kepada pemerintah kota Semarang tidak dapat digunakan. Livechat jika dapat berjalan dengan baik akan mampu memmberikan suatu pelayanan yang optimal terhadap masyarakat.

Menurut kepala bagian Pengolahan Data Elektronik Kota Semarang Bapak Nana Storada mengatakan, *“Selama ini konten situs Pemkot belum lengkap. Isinya hanya seputar Pemkot Semarang, belum menyentuh aspek kota Semarang secara keseluruhan. Baginya, ruang lingkup konten situs saat ini masih sempit”*. Bapak Nana Storada juga mengatakan, *“Website Kota Semarang harus menyediakan informasi secara lengkap, agar pengunjung situs bisa mencari data tentang kota Semarang hingga tingkat terkecil. Semisal, pengunjung situs bisa melihat jumlah babinsa di suatu kelurahan dan sebagainya. Lalu, berbagai informasi wisata semisal kuliner hingga tempat bersejarah juga akan ditampilkan. Informasi perizinan juga tidak terbatas pada kota Semarang, tetapi juga informasi perizinan di tingkat Polda dan Pemprov Jateng”*.

BAB II TUJUAN

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengembangan *e-government* di Kota Semarang
2. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi didalam pengembangan *e-government* di Kota Semarang

3. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi pengembangan *e-government* di Kota Semarang.

BAB III TEORI

1. Administrasi Publik

Mifthah toha (Thoha, 2008: 92) berpendapat bahwa administrasi publik dapat diartikan sebagai administrasi pemerintahan yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Sedangkan Administrasi publik menurut Dimock (Yeremias, 2008 : 20) merupakan produksi barang barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen.

2. New Public Management

Salah satu paradigma administrasi publik adalah konsep *New Public Management*. Konsep *New Public Management* adalah suatu konsep baru yang ingin menghilangkan monopoli pelayanan yang tidak efisien yang dilakukan oleh instansi dan pejabat-pejabat pemerintah (Thoha, 2008: 75). Dalam Konsep *New Public Management* para pemimpin Birokrasi diharapkan dapat memberikan inovasi – inovasi baru untuk melakukan pelayanan publik. Salah satu bentuk dari perwujudan *New Public*

Management ini nampak di dalam fenomena administrasi melalui internet (Hoadley, 2006: 262).

3. *E-government*

Bank dunia menjelaskan *E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi yang memiliki kemampuan untuk memberikan perubahan hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan lengan lain dari pemerintah (Indrajit, 2002 : 14). Sedangkan Clay G. Wescott (Pejabat Senior Asian Development Bank), mencoba mendefinisikan sebagai *E-government* Singkatnya *e-government* merupakan suatu simbolis penggunaan internet oleh lembaga – lembaga pemerintahan yang memberikan perubahan didalamnya. *E-government* bertujuan memberikan informasi dari pemerintah secara jelas kepada masyarakat dan bisnis.

4. Pengembangan *E-government*

Pengembangan *e-government* menurut Inpres 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government adalah merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam

rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

A. Tahapan pengembangan *e-government* menurut Inpres 3 tahun 2003 :

1. Persiapan

- a. Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga.
- b. Sosialisasi situs web untuk internal dan publik.

2. Pematangan

- a. Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif.
- b. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

3. Pemantapan

- a. Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik.
- b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.

4. Pemanfaatan

- a. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat Government to Government (G2G), Government to

Business (G2B), Government to Consumers (G2C).

B. Menurut UNPAN(United Nations Public Administration Network) tahapan pengembangan E-government (UN Government, 2005 : 18) adalah :

1. Emerging atau kemunculan, sebuah tahap dimana berbagai website pemerintah menyajikan informasi tentang kebijakan publik, pemerintahan, perundang-undangan, berbagai peraturan pemerintah, berbagai dokumentasi yang terkait dengan kepentingan publik.
2. Enhanced atau pemuktahiran, pada tahap ini semua website pemerintah telah menghadirkan komunikasi satu arah dan dua arah dalam format e-Communication yang telah dimuktahirkan.
3. Transactional atau mampu melayani transaksi, pada tahap ini semua website pemerintah telah melakukan komunikasi dua arah dengan masyarakat.
4. Connected atau terkoneksi, semua website pemerintah telah melakukan perubahan dalam

cara berkomunikasi dengan masyarakatnya, dan pemerintah mulai pro aktif untuk mendapatkan informasi dan opini

BAB IV METODE PENELITIAN

5. Desain Penelitian

Di dalam penelitian yang berjudul “Analisis Pengembangan *E-government* di Kota Semarang (Studi *Website* Resmi Kota Semarang)” ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

6. Situs Penelitian

Penelitian ini di lakukan di kantor serketariat pemerintah Kota Semarang Bagian Pengelola Data Elektronik alamat penelitian terletak Jalan pemuda No 148 Kota Semarang.

7. Subjek Penelitian

Berdasarkan pertimbangan untuk memilih informan, maka dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah :

1. Kepala Bagian Pengembangan Data Elektronik
2. Kepala Sub Bagian Telematika PDE
3. Kepala Sub Bagian Sistem Informasi Manajemen
4. Masyarakat Umum

4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya.
2. Data Sekunder adalah catatan tentang adanya suatu peristiwa-peristiwa yang sudah ada sebelumnya berupa dokumen, laporan, dan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Proses mengumpulkan data dari informan :

- a. Wawancara mendalam (Dept Interview)

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan asli pada si peneliti.

- b. Observasi

Merupakan upaya pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperkuat dan meyakinkan hasil wawancara dan

fenomena selama proses getting along.

- c. Dokumentasi

Mencari dokumen berupa artikel di Koran, foto, dan laporan yang sesuai dengan permasalahan.

BAB V PEMBAHASAN

PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT*

Pengembangan *e-government* sebenarnya sudah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Semarang terutama didalam situs web resmi Pemerintah Kota Semarang, www.semarangkota.go.id. Namun, didalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan. Permasalahan dan hambatan dalam pengembangan *e-government* di Kota Semarang ini telah disimpulkan oleh Peneliti berdasarkan fenomena-fenomena yang ada yaitu sebagai berikut:

- A. Persiapan Pengembangan *E-Government* di Kota Semarang

Mulai 2001, *website* resmi Pemerintahan Kota Semarang telah dibuka (*online*) dan dapat diakses oleh siapapun yang terhubung ke internet. *Website* tersebut merupakan usaha awal Pemerintah Kota Semarang dalam melakukan digitalisasi pelayanan masyarakat. Pengembangan *e-government* diatur dalam Instruksi

Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, tetapi di Kota Semarang saat ini belum memiliki payung hukum yang jelas baik itu berupa Keputusan Walikota atau Peraturan Daerah yang mengatur tentang pengelolaan *e-government* untuk menunjang penyelenggaraan pemerintahan di Kota Semarang. Namun demikian, Kota Semarang telah memiliki Master Plan Teknologi Informasi dan Komunikasi tahun 2010 – 2015 untuk menunjang pembangunan dan pengembangan *e-government* di Kota Semarang. Sehingga dokumen tersebut perlu ditindaklanjuti menjadi produk hukum yang sah. Ketika dukungan legalitas formal telah didapat, selanjutnya diikuti dengan komitmen sumber daya untuk mengikutinya. Namun hal ini tidak ditunjang dengan adanya kesiapan sumber daya manusia yang memiliki kapasitas untuk mengelola dan mengembangkan teknologi informasi

B. Pematangan Pengembangan *E-Government* di Kota Semarang

Pematangan Pengembangan *E-government* di Kota Semarang merupakan tahapan kedua dari

pengembangan *e-government*. Pemerintah Kota Semarang melakukan perubahan didalam website yang mereka miliki yaitu dengan melakukan perubahan tampilan website www.semarangkota.go.id. Tampilan baru dari www.semarangkota.go.id bertujuan tidak hanya untuk memberikan nuansa baru pada website Pemerintah Kota Semarang tetapi juga agar dapat lebih memudahkan untuk diakses oleh para *stakeholder* yang berkepentingan seperti masyarakat dan pihak swasta. Tampilan website www.semarangkota.go.id menjadi lebih menarik dan berwarna agar saat masyarakat mengakses website tidak bosan dengan tampilan website tersebut.

Disisi lain, nuansa baru tersebut tidak didukung oleh penggunaan aplikasi yang tidak terintegrasi dengan PDE yang mengakibatkan file yang di upload dapat crash yang tidak dapat di akses oleh pengguna publik.

C. Pemantapan Pengembangan *E-Government* di Kota Semarang

Pemantapan Pengembangan *E-government* di Kota Semarang merupakan tahapan ketiga dari pengembangan *e-government*. Salah satu tujuan dibentuknya website resmi

Pemerintahan Kota Semarang adalah memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Tetapi pada kenyataan informasi yang tersedia di www.semarangkota.go.id kurang lengkap. Kelemahannya ketika ada pengguna public yang ingin mengakses informasi tentang Produk Hukum Kota Semarang, contohnya yaitu Perarutan Walikota Kota Semarang Nomor 28 tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika didapati tidak tersedianya *content* tersebut, padahal di dalam website terdapat link tersebut.

D. Pemanfaatan Pengembangan *E-Government* di Kota Semarang

Pemanfaatan Pengembangan *E-government* di Kota Semarang adalah tahapan terakhir dari pengembangan *e-government*. Website Kota Semarang adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kota Semarang terhadap *stakeholder* yang berkepentingan seperti pihak swasta, masyarakat, dan SKPD yang terkait. Pemanfaatan *e-government* di Kota Semarang adalah dengan adanya pelayanan yang bersifat G2G, G2B, dan G2C.

Pemanfaatan *government to government* adalah tersinkronisasi Website resmi Kota Semarang dengan website Pemerintah pusat seperti Kementrian Dalam Negeri. Pemanfaatan *government to business* dengan adanya daftar proyek yang disediakan Kota Semarang. Sedangkan Pemanfaatan *government to citizen* adalah dengan adanya aplikasi LAPOR! yang dapat digunakan masyarakat untuk memberikan kritikan dan masukan terhadap permasalahan yang terjadi di Kota Semarang. Kekurangan aplikasi tersebut pengguna harus menunggu maksimal 2x 24jam untuk mendapatkan jawaban dari SKPD terkait karena belum ditunjangnya sistem yang terintegrasi langsung dengan SKPD maupun Pemkot Semarang.

E. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan *E-government* di Kota Semarang

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengembangan *e-government* di Kota Semarang, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi Pengembangan *e-government* di Kota Semarang. Peneliti menemukan beberapa Kekurangan dalam pengembangan *e-government* di Kota

Semarang, sehingga menyebabkan pengelolaan ini berjalan tidak optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pengembangan *e-government* di Kota Semarang (Studi Website Resmi Pemerintah Kota Semarang dijelaskan oleh Peneliti sebagai berikut:

1. Dukungan Pemerintah

Dukungan pemerintah Kota Semarang dalam hal ini adalah terkait sejauh mana Pemerintah Kota Semarang memberikan dukungan guna terlaksananya *e-government* di lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Dalam penulisan kali ini, penulis menganggap Pemerintah Kota Semarang memberikan dukungan penuh guna tercapainya pengembangan *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang. RPJMD yang merupakan pilar utama didalam pembangunan suatu daerah, memasukkannya pengembangan *e-government* sebagai misi Pemerintah Kota Semarang untuk mewujudkan Kota Semarang sebagai *e-city*.

2. Kapasitas Sumber Daya

Dibagian PDE pemerintah Kota Semarang terdapat 25 orang yang betul – betul memahami dan memiliki kemampuan untuk mengolah data elektronik Kota Semarang. Namun, dari jumlah tersebut, hanya terdapat beberapa orang yang mampu dan ahli dalam mengolah data tersebut. Pemerintah Kota Semarang, khususnya bagian PDE kekurangan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki.

Kapasitas sumber daya finansial menjadi faktor yang mempengaruhi setelah sumber daya manusia, karena support finansial dapat menunjukkan keseriusan dan komitmen Pemerintah didalam pelaksanaan *e-government* di Kota Semarang. Menurut data yang miliki penulis, semenjak terjadinya perganti Walikota Semarang kepada Bapak Hendrar Prihadi, pemerintah Kota Semarang terus menggelontorkan dukungan finansial guna mendukung pembuatan website resmi Kota Semarang yang lebih maju dan lebih baik.\

3. Manfaat *e-government*

E-gorverment memberikan manfaat kepada pemerintah Kota Semarang, khususnya pada website resmi Pemerintah Kota Semarang . Dengan adanya website resmi Kota Semarang, pemerintah dapat berinteraksi dengan berbagai SKPD yang dilingkungan Pemkot Semarang, maupun dapat berinteraksi dengan Pemerintah Pusat.

Masyarakat mengambil peranan penting didalam penerima manfaat *e-government*. Karena masyarakat sebagai penerima pelayanan dan pemberi masukan atas kinerja SKPD – SKPD didalam melakukan tugasnya. Dalam penelitian ini, penulis menilai masyarakat saat ini sudah lebih mudah didalam mengakses website resmi Kota Semarang (www.semarangkota.go.id) yang saat ini sudah tidak ‘lemot’ dan tampilan website yang lebih interaktif. Masyarakat disuguhkan dengan berbagai macam portal yang terhubung dengan berbagai SKPD yang terdapat dilingkungan Pemerintah Kota Semarang.

BAB VI PENUTUP

A. KESIMPULAN

Pengembangan *e-government* adalah Proses pengembangan yang melalui tahapan Persiapan, Pematangan, Pemantapan, dan Pemanfaatan yang di dalamnya terdapat faktor pendukung seperti Dukungan pemerintah, Kapasitas Sumber Daya, dan Manfaat yang diberikan yang mempengaruhi pengembangan *e-government*. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa informan, Pengembangan *e-government* di Kota Semarang masih memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki agar para pengguna seperti masyarakat dan pihak – pihak lain yang menggunakan *website* resmi Kota Semarang merasa nyaman dalam mengakses segala informasi yang telah disediakan oleh *website* resmi Kota Semarang.

B. SARAN

Peningkatan pengembangan *e-government* di Kota Semarang ini harus dimulai dari komitmen yang kuat dan keinginan pemerintah Kota Semarang untuk membenahi website resmi yang telah dimiliki. Pemerintah Kota Semarang dan SKPD – SKPD yang terkait didalam pengembangan *e-*

government di Kota Semarang harus saling bekerjasama dan menyatukan keinginan untuk lebih memajukan website resmi Kota Semarang. Partisipasi masyarakat juga diperlukan untuk dapat memberikan saran serta pemikirannya atas kekurangan yang dimiliki oleh website resmi Kota Semarang. Semarang sebagai kota *e-city* akan terwujud jika kalangan pemerintah yang berwenang serta mendapat dukungan dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Fathoni, H. Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Hasibuan, Zainal A. 2007. *Jurnal Standardisasi Aplikasi E-Government Untuk Instansi Pemerintah*. Jakarta; UI
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government Strategi pembangunan dan Pengembangan sistem pelayanan Publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta : Andi Publisher.
- Indrajit, Richardus Eko, dkk. 2005. *e-government in Action*. Yogyakarta : Adi Publisher.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*
- Keban, Yermias T. 2008. *Enam Dimensi Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Master Plan Informacy Technology Kota Semarang Tahun 2010 -2015
- Purwandani, sri, Maesaroh, & Rihandoyo. *Jurnal Analisis Penerapan Electonic Government di Kabupaten Pati*. Seamarang; UNDIP
- Resta F,Ardis. 2009. *Jurnal Peran Bagian Pengolahan Data Elektronik Dalam Penyelenggaraan E-Government (Studi Pendayagunaan Website Resmi Kota Semarang)*. Semarang : UNDIP
- Sugiyono. 2000. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Thoha, Mifthah. 2011. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Website Resmi Kota Semarang : www.semarangkota.go.id